

FOCUS

op dienstverlening

Flexibel

Oplossingsgericht

Correct

U staat voorop

Stipt

Een programma met Antwoord©

1 Visie en ambities

1.1 Inleiding

De wereld om ons heen verandert. Denk hierbij aan de opkomst van internet en een nieuwe generatie die gewend is om hier veel gebruik van te maken. Daarnaast nemen de verwachtingen van burgers, bedrijven en instellingen toe. Bijvoorbeeld de manier waarop contact gezocht kan worden met de overheid (website, telefoon, brief of balie) of waar overheidsproducten te vinden zijn, de klant wil een persoonlijke internetpagina waar hij kan zien hoe het staat met zijn of haar vergunning. Daarom moet de gemeente moderniseren! We moeten ervoor zorgen dat burgers, bedrijven en instellingen op een gedigitaliseerde en klantgerichte publieke dienstverlening kunnen rekenen.

1.2 Waarom dit programma?

Het College wil graag vooruit, er zijn heel veel externe ontwikkelingen die ons dwingen en onze prestaties zullen erdoor verbeteren.

- *We willen absoluut op deze ontwikkelingen inspelen.* Belangrijk is dat we perse als gemeente Voorschoten de slag willen maken naar een moderne gemeente.
- *We kunnen niet anders dan meedoen.* Voorschoten heeft, net als alle andere gemeenten, te maken met heel sterke externe ontwikkelingen die ons dwingen (soms zelfs wettelijk verplichten) om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren: We moeten dus wel meedoen, maar het heeft ook grote voordelen.
- *De klant gaat erop vooruit.* Als we meedoen wordt de dienstverlening aan burger en bedrijf veel beter. Dat moet ook wel: de gemeente mag niet meer zelf het uitgangspunt zijn voor de dienstverlening aan burgers ("u kunt bij onze afdeling helaas alleen voor vergunningen terecht"), maar de logica van burgers en ondernemers moet leidend zijn ("bent u uw baan kwijt? dan helpen wij u weer op de rit").

1.3 De externe ontwikkelingen op een rij

- Antwoord©

Antwoord© is een landelijke beweging voor het verbeteren van overheidsdienstverlening. Het Servicepunt van de gemeente moet de unieke entree worden waar burgers, bedrijven en instellingen terecht kunnen voor alle producten en diensten van de overheid en daarmee samenhangende producten en diensten van de ketenpartners. Wat we als gemeente moeten verzorgen is een sterk digitale en burgergerichte publieke dienstverlening op basis van de behoefte en logica van burger en bedrijf. Dit betekent dat welk kanaal de burger of ondernemer ook kiest om zijn vraag te stellen, hij altijd hetzelfde betrouwbare antwoord krijgt. Deze visie is door het kabinet omarmd.

- Elektronische overheid

Om de dienstverlening aan burgers en bedrijven te verbeteren wil het kabinet gebruik maken van de mogelijkheden die door de toepassing van ICT geboden worden. Het gebruik van informatie- en communicatietechnologie voor deze doeleinden wordt vaak genoemd: e-overheid of 'de elektronische overheid'. De rijksoverheid heeft daarover het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening (NUP) uitgebracht. Daarin staat wat alle overheden moeten doen om alle loketten, callcenters en websites van de gehele overheid en hun registraties) te verbinden tot één samenhangend geheel, waardoor de burger alle informatie slechts eenmalig hoeft te geven. Dat betekent onder andere kortere formulieren en betere service. Het NUP bevat een hele reeks aan afgesproken prestaties die de gemeenten gaan leveren.

- Nieuwe wetgeving

Nieuwe wetgeving dwingt gemeenten om hun organisatie anders in te richten. Voorbeelden zijn de Wet eenmalige uitvraag werk en inkomen (Weu), die dwingt tot

koppelen van informatiesystemen, en de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo) die een einde maakt aan de veelheid van toestemmingen die nodig is bij de realisatie van een fysiek (bouw)project. Burgers en bedrijven die willen bouwen of verbouwen, hoeven dan nog slechts één integrale vergunning te hebben, namelijk de omgevingsvergunning. Actueel is de Wet Dwangsom en beroep op niet tijdig beslissen, die overheden dwingt om binnen wettelijke en redelijke termijn tot besluiten te komen. Sturen op afhandeltermijnen wordt cruciaal.

- **Ketensamenwerking**

Burgers vragen vaak niet om een bepaald product (een vergunning), maar hebben een behoefte (een garage bouwen). Het geven van één samenhangend antwoord op een behoefte die bestaat uit tot samengestelde producten vergt bijna altijd ketensamenwerking. Er is dan een verdergaande samenwerking nodig tussen gemeenten en ketenpartners. Ketens zijn de samenwerkingsverbanden waarin gemeenten en andere organisaties als de provincie, waterschappen, UWV, sociale dienst, jeugdzorg, GGD en justitie zorgen voor geïntegreerd antwoord op vragen van burgers. De ketens bestaan overigens niet alleen uit publieke organisaties; gemeenten zoeken steeds meer de samenwerking met bedrijven om in te spelen op externe ontwikkelingen. In de zorg kan bijvoorbeeld directere samenwerking gezocht worden met thuiszorginstellingen. Om hieraan mee te kunnen doen moet de hele gemeentelijke organisatie worden aangepast: informatiesystemen, functiebeschrijvingen, opleidingen, werkprocessen enzovoorts.

1.4 Burger bedrijf en instellingen gaan erop vooruit.

Wat merkt de klant ervan als de gemeente actief meedoet aan de externe ontwikkelingen:

- Of een burger een brief schrijft, belt, surft op de website of naar de balie komt; hij krijgt altijd hetzelfde goede antwoord. Dit is onafhankelijk van het moment waarop de vraag gesteld wordt en onafhankelijk van de persoon die de vraag beantwoordt.
- De vraag van een burger of bedrijf wordt via één aanspreekpunt beantwoord, ook al zijn er meerdere organisaties betrokken bij het formuleren van dat antwoord. Zo wordt de burger niet van het kastje naar de muur gestuurd, ook al is zijn vraag niet op één organisatie gericht.
- De dienstverlening is transparant, doordat burgers en bedrijven de status van hun vraag aan de overheid via internet kunnen volgen.
- De vragen die iemand stelt aan de gemeente worden in de meeste gevallen in het eerste telefoontje beantwoord, zonder doorverbinden.
- De overheid is bereikbaar op het moment dat de burger of het bedrijf daar behoefte aan heeft. Daarom wordt de dienstverlening via internet uitgebreid en verbetert de telefonische bereikbaarheid.
- Klantcontact (historie) kan worden bijgehouden, zodat iemand die opbelt over een bepaalde vraag ook proactief kan worden benaderd over andere vragen die hij bij de gemeente heeft uitstaan.
- Administratieve lasten en regeldruk nemen af. Het aantal aanvraagformulieren vermindert door onderlinge verbindingen en burgers en bedrijven hoeven basisgegevens zoals naam en adres niet voor elk aanvraagformulier opnieuw in te vullen.

1.5 Waar staat Voorschoten en wat is de ambitie?

Er is een positiebepaling gedaan om te weten om te weten wat de gemeente op dit moment presteert in termen van het Antwoord-concept. Daaruit is gebleken dat de gemeente nog teveel vanuit zichzelf redeneert, teveel met papier werkt en de klant onnodig laat wachten en laat zoeken naar de juiste afdeling.

De gemeente ziet burgers, bedrijven en instellingen steeds meer elektronisch werken. Het College wil hier actief op inspelen. De dienstverlening moet elektronisch worden, vraaggericht, betrouwbaar en servicegericht ongeacht het kanaal dat de klant kiest. Hierbij moeten we degenen die geen gebruik kunnen of willen maken van het internet niet uit het oog verliezen.

Op de langere termijn gaat de gemeente er efficiënter door werken. Immers, daar waar administraties worden vereenvoudigd, neemt ook de beheerslast af. En voorzover de klant zichzelf bedient op internet, is er voor dat deel van de dienstverlening geen ambtenareninzet meer nodig. Echter het is bepaald niet ondenkbaar dat de klant in de toekomst aanvullende diensten zal verlangen van de gemeente waardoor het efficiencyvoordeel weer kleiner wordt.

1.6 Hoe gaan we dat doen: een programma-aanpak

Het ontwikkelen van een produkt- en papiergebaseerde gemeente naar een vraaggerichte, elektronisch werkende organisatie is een kwestie die de gemeente raakt in haar gehele functioneren, in al haar facetten.

Voorbeeld: Gedigitaliseerde bestemmingsplannen kunnen terugkomen op de website maar ook het servicepunt kan daar uit putten bij haar telefonische dienstverlening.

Ander voorbeeld: Als er in plaats van activiteit gericht zaakgericht gewerkt wordt komt allerlei informatie over één zaak (onderwerp) automatisch digitaal bij elkaar en kunnen verschillende afdelingen zien wat er op verschillende plekken gebeurt met een zaak. Bijvoorbeeld dat een vereniging vorige week gebeld heeft of een mail heeft gestuurd.

Digitalisering leidt tot aanpassing van de werkprocessen omdat er anders gewerkt gaat worden. Deze andere werkwijze vergt veel van de medewerkers omdat als de gemeente wil moderniseren de ambtenaren ook op een nieuwe manier moeten gaan werken. Hieraan is in het programma een apart project gewijd.

Het is belangrijk dat alle aan dienstverlening gerelateerde projecten niet worden opgepakt als een serie los van elkaar staande projecten, maar als een samenhangend geheel. Vandaar dat de dienstverlening ook een programma is met een programmaleider.

1.7 Waar gaat het programma over (inhoud en tijd)

Dit programma richt zich inhoudelijk op het verbeteren van de dienstverlening van de gemeente aan burger en bedrijf (onder andere door actief gebruik te maken van landelijke elektronische voorzieningen), en via die opgave raakt het de ontwikkeling van de gehele gemeentelijke organisatie.

Op zichzelf is deze ontwikkeling een opgave die de komende vijf à tien jaar nog doorgaat, maar een organisatieontwikkeling zoals deze laat zich niet als een blauwdruk vijf jaar of meer vooruitplannen. De horizon van dit werkprogramma is daarom beperkt tot de eerstkomende drie jaar (2010, 2011, 2012), uitgaande van een op zichzelf langer doorlopende ontwikkeling. In het kader van de financiering is ook aangegeven wat in 2010 prioriteit behoeft (zie ook hoofdstuk 4 paragraaf 2).

Dit programma geeft daarbij ook invulling aan de vraag om tot een overkoepelende visie op dienstverlening te komen/ een integraal beleidskader waarvan het ontbreken naar voren is gekomen uit het rekenkamerrapport naar de dienstverlening uit 2008.

1.8 Hoe willen we onze ambitie realiseren?(koers en ontwikkeling in hoofdlijnen)

Boven alles vanuit een realistische basishouding. Belangrijk is dat Voorschoten de belangrijkste kerngegevens en basisvoorzieningen op orde heeft, dat wil zeggen het gemeentebreed maken van het werken met persoonsgegevens, adres- en gebouwgegevens en ruimtelijke informatie. We moeten weten wie wie is, op welk adres iemand ingeschreven is, hoe de gemeente precies verkaveld is en hoe eigendom ligt. Daar mogen geen verschillende inzichten over bestaan omdat we dat in

verschillende systemen bijhouden. Voorzover dat nog niet geregeld is moet dat snel gebeuren. En ondertussen kan aan de voorkant van de organisatie worden gewerkt: verbetering van het gemeentelijk klantcontact. Dat betekent heel concreet: eerst in 2010 de kanalen (zoals telefoon en website) versterken en daarna alle kanalen op elkaar inregelen. Omdat gebruikmaking van landelijk op grote schaal gecreëerde voorzieningen uiteindelijk veel efficiencyvoordeel biedt, wil het College zorgen dat NUP basisvoorzieningen worden gebruikt zodra deze beschikbaar zijn gekomen. Het volgen van NUP ontwikkelingen, het nadenken over wat er we ermee kunnen en het daadwerkelijk aanhaken is een opstelling die alleen slaagt als de gehele organisatie hierbij wordt betrokken.

Dat legt een beslag op capaciteit. Daarom wil het College de ontwikkelkracht van Voorschoten vergroten door duidelijke prioriteiten te stellen (ook duidelijk te maken wat we nog niet kunnen doen) en actief samen te werken met Wassenaar (zie ook paragraaf 2.5).

1.9 Hoe gaat we meten?

De gemeente Voorschoten heeft in 2009 voor het eerst meegedaan aan Waarstaatjegemeente.nl en daarnaast zal door de programmamanager worden gewerkt aan het opstellen van indicatoren voor de verschillende projecten

- **Waarstaatjegemeente.nl.** Na de nulmeting van 2009 kan de komende jaren uit de toekomstige resultaten van Waarstaatjegemeente.nl worden afgeleid of de klanttevredenheid verder verbetert.
Uit de voorlopige conclusies van het onderzoek over 2009 zijn een paar uitkomsten verbonden die goed aan het programma dienstverlening te verbinden zijn. Zo blijkt dat 33% van de inwoners het geweldig vindt als informatie voornamelijk via de website is te verkrijgen en 43% vindt dit helemaal niet. Ook belangrijk in dit kader is dat 67% voorafgaand aan bezoek informatie heeft verzameld via internet. De burgervoorkeuren zijn dus niet eenduidig, en dat geeft aan hoe belangrijk het is om het kanaal website verder te ontwikkelen maar tegelijk ook de kanalen brief, telefoon en balie nog volwaardig beschikbaar te houden omdat er groepen zijn die (nog) niet graag via het internet werken.
- **Indicatoren.** Om aan te tonen hoe het vordert met de projecten die onder het dienstverleningsprogramma vallen zal de programmamanager indicatoren ontwikkelen die gekoppeld kunnen worden aan de programmabegroting. Hieruit zal dan blijken hoe het vordert met het leveren van de resultaten en op basis daarvan kan bijsturing plaatsvinden daar waar nodig. Het managementsysteem gaat bijvoorbeeld voortgangsinformatie opleveren over de afhandeling van brieven. Dit zal als één van de indicatoren worden meegenomen. Op dit moment wordt er ook onderzoek gedaan naar de telefonische bereikbaarheid. Dit onderzoek dient als nulmeting op basis waarvan de bereikbaarheidscijfers kunnen verbeteren.

2 Vertreksituatie

2.1 Aanleiding

Alle NL gemeenten maken de omslag van een traditionele (produkt- en papiergebaseerde) gemeente naar een vraaggerichte elektronische gemeente die met elektronische hulpmiddelen sterk verbeterde diensten verleent aan haar burgers en bedrijven. Een gemeente die als een netwerkorganisatie met andere diensten en organisaties samenwerkt. In kader van het ondersteuningsprogramma “Egem-i” van BZK is aan Voorschoten ondersteuning aangeboden om een realisatieplan te maken. Egem staat voor elektronische gemeente en dit is een ondersteuningsprogramma van het Rijk.

2.2 Propositie

Op basis van een korte intake in augustus 2009 is het Egem ondersteuningsvoorstel gegoten in de vorm van een propositie, een contractvoorstel met als doel te komen tot een plan, een doelgerichte aanpak om de e-overheid bij de gemeente Voorschoten te realiseren. Deze propositie geldt als opdracht voor het opstellen van het document dat nu voor u ligt.

2.3 Uitgevoerde activiteiten ter voorbereiding van het plan

Het nu voorliggende plan is totstandgekomen door allereerst na te gaan hoe ver Voorschoten inmiddels is met de beweging naar e-gemeente. Aan de hand van enerzijds het landelijke dienstverleningsconcept Antwoord© en anderzijds het Nationale Uitvoeringsprogramma (NUP) is een eenvoudige positiebepaling uitgevoerd. Uit alle activiteiten die nog niet zijn uitgevoerd, is een selectie gemaakt van de belangrijkste nu uit te voeren activiteiten. Deze activiteiten zijn uitgewerkt en in dit plan opgenomen. De planontwikkeling is uitgevoerd door gemeentelijke ambtenaren bijgestaan door een EGEM-adviseur.

2.4 Stand van zaken (de gemeente Voorschoten eind 2009)

Samen met de EGEM-adviseur is gekeken hoe de gemeente Voorschoten er op verschillende vlakken voorstaat. Hierbij is gekeken naar de stand van zaken van het nationaal uitvoeringsprogramma (NUP), de dienstverlening en informatiehuishouding en onderhande activiteiten.

Stand van zaken NUP: uitgangspositie van de gemeente per project

Het Nationaal Uitvoeringsprogramma dienstverlening en e-overheid (afgekort NUP) bevat een opsomming van 19 landelijke basisvoorzieningen waarvan elke gemeente uiteindelijk gebruik moet gaan maken en waarvoor elke gemeente voorbereidingen moet treffen om aansluiting te realiseren. Om te laten zien hoe nuttig en belangrijk deze basisvoorzieningen zijn, staan in het NUP tevens 6 voorbeeldprojecten waaraan de burger en het bedrijf kunnen merken hoe de dienstverlening daadwerkelijk verbetert. Als bijlage bij dit plan is een opsomming van de 19 en de 6 NUP projecten opgenomen, evenals een weergave van de voortgang die de gemeente Voorschoten heeft gemaakt met het inhaken op deze voorzieningen en projecten. Het college heeft op basis van deze inventarisatie vier projecten geselecteerd die voor de gemeente het meest urgent zijn bij het inhaken op dit landelijke netwerk van basisvoorzieningen. Dit betreft:

- Antwoord voor bedrijven
- Gemeentelijke Basisadministratie personen (GBA) incl. terugmeldfaciliteit (TMF)
- Basisadministratie Gebouwen (BAG) incl. de TMF en BR WOZ
- Het completeren van de Kadastrale informatie.

Stand van zaken met betrekking tot de dienstverlening en informatiehuishouding

Het landelijke dienstverleningsconcept Antwoord© beschrijft vijf stadia die elke gemeente doorloopt in haar ontwikkeling van dienstverlening aan burger en bedrijf. Voorschoten bevindt zich tussen het eerste en het tweede stadium in. Als gevolg daarvan is het voor Voorschoten vooral belangrijk om de contactkanalen naar de burger te versterken. De gedetailleerde positiebeschrijving is als bijlage bij dit plan gevoegd. Het College heeft op basis van deze positie vijf projecten geselecteerd waarmee de dienstverlening aan burger en bedrijf het meest gediend zijn. Dit betreft:

- Opzetten en ontwikkelen van het gemeentelijk servicepunt (waarin met name de baliefunctie en de telefonische dienstverlening worden verbeterd)
- Versterken van het kanaal website (inclusief opvoeren gebruik e-formulieren)
- Doorvoeren van regeldrukvermindering
- Invoeren van een kwaliteitshandvest met aangescherpte, verbeterde servicenormen
- Het inzetten van het nieuwe werken waaronder het zaakgericht werken

Onderhanden activiteiten

Onder invloed van bestaand gemeentelijk beleid al dan niet als gevolg van landelijke wetgeving, liepen er in Voorschoten al diverse projecten waarvan het College het belangrijk vindt dat zij meelopen in het dienstverleningsprogramma. Dit betreft:

- Bekendmakingen (AVV, APV, besluiten)
- Wet informatieuitwisseling ondergrondse netwerken (WION) en Wet kenbaarheid publiekrechtelijke beperkingen (WKPB)
- Digitale Uitwisseling Ruimtelijke Projecten (DURP)

2.5 Stand van zaken samenwerking Wassenaar-Voorschoten

Elektronische dienstverlening is een goed voorbeeld van een terrein waar samenwerking grote voordelen kan bieden. De bestaande samenwerkingsinitiatieven tussen Voorschoten en Wassenaar vormen derhalve een prima voedingsbodem voor gezamenlijk optrekken. Om te zorgen dat er geen Voorschotense opgaven in de vergetelheid raken, is eerst dit realisatieplan opgesteld waarin wordt onderbouwd wat Voorschoten te doen staat. Daarna kan overleg met Wassenaar worden geopend over de mogelijkheden om werkzaamheden uit dit plan samen te doen.

Onder het voorbehoud van raadsinstemming is de oriëntatie op samenwerkingsmogelijkheden inmiddels gestart.

3 Projecten / activiteiten

Om de dienstverlening te moderniseren heeft het College de conclusie getrokken dat een set van 12 projecten nodig is om de stap hiernaartoe te maken. Hieronder een korte beschrijving van bestaansrecht en inhoud van elk project.

Voor een aantal projecten geldt dat er een wettelijke verplichting aan de realisatie hangt, die is aangegeven in de beschrijving.

3.1 De twaalf projecten

- **Antwoord voor bedrijven**

In de Eu dienstenrichtlijn staat dat elk Europees bedrijf via één loket met de overheid moet kunnen communiceren. Dit kan via de zogenaamde (beveiligde) berichtenbox. Het Ministerie van EZ heeft zo'n loket gecreëerd en geeft gemeenten de mogelijkheid om daarop aan te sluiten. Per 1-1-2010 moet geregeld zijn dat voor elke relevante regeling die de gemeente voert dit te vinden is via antwoord voor bedrijven. Blijft de gemeente in gebreke, dan kan zij daarvoor door een benadeeld bedrijf aansprakelijk worden gesteld. In Voorschoten loopt de inventarisatie van de regelgeving waarvoor dat lokaal geldt. De eerste aansluiting op het loket is verzorgd. De uitkomst daarvan moet worden opgenomen in de Voorschotense loketbediening en die praktijk moet in de gemeentelijke organisatie worden geborgd. Bij bespreking in de commissie/ raad kan mondeling de stand van zaken worden weergegeven.

Beoogd resultaat is dat Voorschoten de EU dienstenrichtlijn niet overtreedt en het de bedrijven gemakkelijk maakt om met de gemeente zaken te doen.

- **Modernisering gemeentelijke basisadministratie**

De gemeentelijke basisadministratie moet gemoderniseerd worden voor 2012 tot een systeem wat voor alle medewerkers van de gemeente het fundament biedt voor alle handelingen als het om personen gaat.

In Voorschoten is de modernisering en terugmeldfaciliteit gepland voor juli 2010. Voor wat betreft de terugmeldvoorziening intern moet er nog het nodige gebeuren evenals het ervoor zorgen dat iedereen uniek nog maar gebruikt maakt van alleen het GBA

Beoogd resultaat is dat gegevens uniek in het GBA zitten en nergens anders, dat er een koppeling is met alle gemeentelijke systemen, alle medewerkers weten hoe ze ervan gebruik moeten maken en als ze een fout tegenkomen weten waar ze dit moeten aangeven. Dit leidt ertoe dat klanten slechts eenmaal gegevens hoeven aan te leveren.

- **Basisadministratie gebouwen en basisregistratie wet onroerend zaakbelasting**

Uiterlijk 31 maart 2010 moeten we als gemeente zijn aangesloten op de landelijke basisvoorziening. Net zoals met de persoonsgegevens is voor gebouwgegevens dit het fundament voor allen handelingen als het om gebouwen gaat.

In Voorschoten moet dit uiterlijk 31 maart gereed zijn. Ook voor dit systeem geldt dat iedereen er uniek gebruik van moet maken en dat onjuistheden gemeld moeten kunnen worden.

Beoogd resultaat is dat gegevens uniek in de BAG zitten en nergens anders, dat de BAG gekoppeld is aan alle andere systemen, dat iedere medewerker gebruikt maakt van de BAG en dat medewerkers weten hoe ze moeten terugkoppelen als ze een fout constateren. Voor de klant betekent dit dat als het om adresgegevens gaat dit reeds bekend is bij de gemeente. Dit zal 1 juli 2010 worden afgerond.

- **Aansluiting op het kadaster**

Voor 2011 is het de bedoeling dat wij topografische en kadastrale gegevens op een nieuwe digitale manier aanleveren bij het kadaster.

In Voorschoten gaan we dit het komende jaar ter hand nemen

Beoogd resultaat is dat de klanten (burgers, bedrijven en instellingen) gegevens digitaal kunnen raadplegen.

- **Start klantcontactcentrum (verbreding servicepunt) per 1 september 2010**

De bedoeling is om een servicepunt op te richten waarbij in aanvang 50% van de vragen in de eerste lijn kunnen worden afgedaan. Ook de modernisering van de baliefunctie loopt hierin mee.

Voor Voorschoten betekent dit onder andere de training van medewerkers en de levering van middelen (centrale en computers) om het servicepunt in te richten.

Beoogd resultaat is dat de klant straks 1 duidelijke eerste ingang heeft voor al haar vragen waarbij op den duur zelfs 80% in de eerste lijn kan worden beantwoord

- **Verstevigen kanaal website inclusief toename e-formulieren**

Zowel de website als de mogelijkheid om producten digitaal te verkrijgen zijn heel belangrijk om de (digitale) dienstverlening te verbeteren.

In Voorschoten is de website al heel goed. We staan op plaats 130 van alle gemeenten (we kwamen van 377!). We willen de website verder ontwikkelen in 2010 zodat het een steeds belangrijker kanaal wordt voor de dienstverlening. We verwachten dat voor 2011 ruim 100 producten via een e-formulier aangevraagd kunnen worden.

Beoogd resultaat is dat de klant de website steeds meer gaat gebruiken en dat zij bijna alle producten, waar een formulier bij hoort straks ook via de website kunnen aanvragen.

- **Regeldrukvermindering**

Er is een rijksdoelstelling om in 2010 te zorgen voor 25% regeldrukvermindering. Hierbij kun je denken aan kortere aanvraagformulieren maar ook aan eenvoudiger aanvraagprocedures.

In Voorschoten willen we in kaart brengen wat er reeds op dit gebied gebeurt is in 2009, kijken wat er in 2010 mogelijk is en daarna

Beoogd resultaat is om ons aan deze 25% te conformeren en te zorgen dat het voor de klanten eenvoudiger en makkelijker is om producten en diensten van de gemeente te verkrijgen.

- **Kwaliteitshandvest**

In een kwaliteitshandvest staan zaken als de huidige servicenormen maar ook normen t.a.v. de omgangsvormen met de klant zoals correctheid (in de zin van juist en vriendelijk) **In Voorschoten** willen we de huidige servicenormen heroverwegen en er één of meerdere over de omgangsvormen aan toevoegen. De klant kan de gemeente ook aanspreken op het niet nakomen van de normen.

Beoogd resultaat is dat de klant weet waar hij op kan rekenen als het gaat om tijdigheid, omgangsvormen en wanneer de gemeente haar afspraken niet nakomt.

- **Het nieuwe werken**

Het nieuwe werken houdt in dat er servicegericht, zaakgericht, papierloos, regelluw, transparant en taakgericht gewerkt wordt eind 2011. Het nieuwe werken loopt ook nog na 2011 door.

In Voorschoten zal een ontwikkeltraject worden ingezet (o.a. onderzoek, feedback en training) voor de medewerkers die zich nieuwe (moderne) werkwijzen eigen moeten maken.

Beoogd resultaat is dat we de modernisering van de dienstverlening richting de klant waar kunnen maken omdat de medewerkers gebruik maken van alle (digitale) mogelijkheden.

- **Bekendmakingen**

Het is een vereiste om per 1 januari 2011 alle bekendmakingen digitaal conform de wettelijke richtlijnen te publiceren en actueel te houden.

Voorschoten publiceert in 2010 alle gemeentelijke bekendmakingen, zoals algemeen verbindende voorschriften, politieverordeningen en besluiten van het College, conform de wettelijke richtlijnen op de gemeentelijke website. .

Beoogd resultaat is dat de klant alle verordeningen, regelingen en besluiten makkelijk kan vinden op de website en dat ze eenduidig en actueel zijn.

- **Wet informatieuitwisseling ondergrondse netwerken en wet kenbaarheid publiekrechtelijke beperkingen**

De ene wet zorgt voor digitale duidelijkheid over de lokalisering van leidingen en de andere wet of er een zogenaamde publiekrechtelijke beperking op een stuk grond rust.

In Voorschoten moet dit worden uitgezocht zodat duidelijk is voor het kadaster (en de klant) waar de netwerken liggen en hoe het staat met de publiekrechtelijke beperkingen

Beoogd Resultaat is dat de klant (voor de ondergrondse netwerken een bedrijf) weet waar de leidingen liggen en dat een inwoner weet welke beperking er op een stuk grond rust denk hierbij aan een wet voorkeursrecht gemeente waardoor een stuk grond altijd eerst voor verkoop aan de gemeente moet worden aangeboden.

- **Digitale uitwisseling ruimtelijke projecten**

Vanaf 1 januari 2010 moet er een digitale overzichtskaart zijn zodat klanten kunnen zien welk bestemmingsplan op een gebied van toepassing is. Op de lange termijn (1 juli 2013) moeten ook alle bestemmingsplannen digitaal beschikbaar zijn.

In Voorschoten wordt op dit moment gewerkt aan de plaatsing van de overzichtskaart op de website en daarna ook aan het digitaal maken van de bestemmingsplannen.

Beoogd Resultaat is dat de klant via internet kan zien welk bestemmingsplan er op een plek van toepassing is en op den duur zijn alle bestemmingsplannen digitaal raadpleegbaar.

4. De organisatie

4.1 Aansturing

Om deze projectenset voortvarend en beheerst uit te kunnen voeren is binnen de gemeente een programmaorganisatie opgezet. Deze programmabesturing is nodig om enerzijds alle projecten met elkaar in verband te houden en anderzijds te bewaken dat de bestaande organisatie er voldoende op is aangesloten. Binnen de programmaorganisatie wordt gewerkt volgens de principes van projectmatig werken.

Het college is opdrachtgever voor het programma FOCUS op diensverlening. De uitvoering van het programma ligt in de lijn. Ambtelijk opdrachtgeverschap ligt bij de gemeentesecretaris die opdracht geeft aan de afdelingshoofden. Het afdelingshoofd wijst voor ieder project een projectleider aan. De programmamanager zorgt voor de samenhang tussen de projecten en is een extra bewaking op kwaliteit en voortgang.

4.2 Financiering

De ontwikkeling die de gemeente nu wil inzetten blijkt gemiddeld in Nederland ongeveer 100 euro per inwoner te kosten. Voor Voorschoten zou dit neerkomen op 2 miljoen euro. De recent gemaakte doorrekening komt hier ook op uit. Er is al dekking voor een deel van het benodigde bedrag maar daarnaast is nog 380.000 euro gemiddeld per jaar voor de komende drie jaar nodig om de nu voorgestelde projecten uit te voeren.

De financiering voor het jaar 2010 is rond als we 120.000 euro vanuit de stelpost huisvestingsfaciliteit bestuur heralloceren naar FOCUS en daarnaast 25.000 uit de post onvoorzien mogen gebruiken om dit aan te vullen tot de benodigde 145.000 euro die nog niet in de bestaande begroting is verwerkt.

In de begrotingscyclus voor zowel 2011 als 2012 zal een bedrag van 5 ton worden aangevraagd om de dienstverleningsprojecten in deze jaren te kunnen uitvoeren.

4.3 Resultaten eind 2010

Het budget voor 2010 zal worden ingezet voor het uitvoeren van de projecten zoals ze in hoofdstuk drie zijn beschreven en die bijdragen aan betere dienstverlening. Ook als er voor de jaren na 2010 minder of geen budget beschikbaar zou komen is er eind 2010 in ieder geval het volgende gerealiseerd:

- Het servicepunt voor de klant is verbreed
- Er zijn meer e-formulieren op de website beschikbaar
- Er is 25% regeldrukvermindering gerealiseerd
- Er ligt een kwaliteitshandvest
- Voorschoten houdt zich aan de EU-dienstenrichtlijn
- Voorschoten gebruikt de terugmeldfaciliteit basisadministratie
- Voorschoten is aangesloten op de landelijke basisvoorziening BAG
- De kadastrale gegevens die Voorschoten gebruikt zijn zuiverder
- En Voorschoten conformeert zich aan de regels voor bekendmakingen.

4.4 Rapportage naar de raad

De rapportage over de projectvoortgang richting College en Raad zal plaatsvinden door middel van een stand van zaken projecten die tweemaal per jaar uitkomt tegelijk met de BURAP. Hierin is onder andere de voortgang van de twaalf dienstverleningsprojecten opgenomen.